

双城 创新打造“未诉先办”基层治理新模式

本报讯(刘云聪 记者肖劲彪)双城区委区政府坚持以民为本、服务为先,将哈尔滨市12345政务服务便民热线(以下简称12345热线)作为倾听民意、化解民忧、优化营商环境的核心抓手。在严格落实全市“接诉即办”机制基础上,双城区委主动前移服务关口,创新打造“未诉先办”基层治理新模式,通过源头治理、渠道升级、队伍提能,持续破解民生难题,提升治理效能,让群众诉求件件有回应、事事有着落。

此前,双城居民徐先生反映,辖区商户的烤炉违规占用公共停车位,影响居民停车。热线接单后,双城城管局执法人员随即赶到现场,当场宣讲法规、批评教育商户,责令清理违规设施,快速恢复车位通行秩序,高效处置得到群众好评。

解决违规占道问题仅是双城破解民生难题的一个生动缩影。为从根源上减少群众烦心事,2025年,双城率先推行“服务先行、未诉先办”治理模式,推动城管、民政、住建、市场监管等行政执法力量下沉网格,扎根社区,联动基层网格员开展常态化巡查走访、隐患排查,聚焦物业乱象、邻里纠纷、供热供水、环境整治等高频民生问题,提前介入、主动治理,将矛盾隐患化解在萌芽状态。

机制革新带来实效跃升。2025年,12345热线双城工单签收率100%、办结率99.91%、群众满意度98.78%,三项核心指标位居哈市九区前列,民生服务质效持续领跑。

立足群众多元诉求,今年,双城持续迭代服务模式,推出“机制创新+全员实训”双提升举措,创新试点“无声服务、码上即办”便民服务。在承旭街道蓝天、学府两大社区,统一在34个小区300栋楼宇的1227个单元张贴便民诉求二维码。居民扫码即可一键上报设施维修、环境整治、邻里纠纷等民生问题,诉求直达网格员。试点首月,累计收集群众诉求62件,当场及限期办结60件,剩余跨部门疑难诉求全部限时流转处置,辖区热线进线量环比大幅下降,便捷高效的服务新模式广受群众认可。

为统一服务标准、补齐业务短板,破解工单答复不规范、处置不统一等堵点问题,双城

区于今年5月集中开展15天热线业务专项实训。培训覆盖全区27个乡镇(街道)、50个区直部门,分20场次授课,累计260名一线经办人员参训。培训聚焦工单受理、派单处置、现场执法、回访话术、卷宗归档等全链条规范,统一全区服务标准,全面提升热线工作人员专业履职能力,让基层服务更规范、更专业、更高效。

经过一年系统性提质增效,12345热线双城工作实现“三率齐升、三量齐降”:工单签收率、按期办结率、群众满意度持续攀升,重复投诉、上级督办、群众不满意工单显著下降,构建起源头防控、快速处置、闭环提质的现代化民生服务体系。

南岗

打出“组合拳” 提升规范执法水平

本报讯(方爽 记者刘莉)今年以来,哈尔滨市公安局南岗分局聚焦执法领域突出问题,坚持制度筑基、监督护航、能力破局,打出规范执法“组合拳”,系统性提升执法规范化水平。

制度筑基,树牢规范执法“铁规戒律”。南岗分局坚持制度先行,不断完善执法规范框架,确保执法活动各环节有章可循、有据可依。修订完善《案件审核工作规定》《执法办案管理中心使用管理工作规范》等多项制度,针对案件受理、调查取证、审核审批、涉案财物管理等关键环节强化顶层设计,构建起覆盖执法全流程的管控体系。在案件审核环节,进一步厘清法制部门与办案单位的职责边界与流转时限,对重大疑难案件实行“一案一清单”提前介入指导,严把事实关、证据关、程序关和法律适用关,为规范执法奠定坚实制度根基。

监督护航,确保权力在阳光下运行。南岗分局充分发挥执法监督管理委员会的作用,统筹法制、督察及办案单位力量,凝聚监督合力。严格落实内部人员干预、插手案件办理的记录、通报和责任追究实施办法,为依法独立公正行使执法权筑牢“防火墙”。深化“检查+服务”执法帮扶机制,组织法制民警定期下沉基层派出所,排查执法卷宗、办案区使用等隐患,并针对性提供法律适用、程序规范指导。同时,常态化开展“去存量、减增量”专项整治,靶向治理执法瑕疵。

能力破局,锻造过硬执法队伍。南岗分局将提升全警执法素养作为核心任务,深入开展“教科书式执法”实战实训,围绕醉酒警情处置、伤害案件现场取证等场景,通过模拟演练、案例复盘,提升执法规范化水平。定期召开执法突出问题剖析会,通过正反案例研讨,树牢民警程序意识、证据意识。升级改造执法办案管理中心,集成作战、智能笔录、远程讯问等功能于一体,打造“一站式”办案综合体。建强法制员队伍,明确基层执法“质检员”和“辅导员”双重职责,通过专题培训、跟班学习夯实法律功底,为规范、高效执法持续赋能。

香坊

温情服务为学子护航

本报讯(吴昌林 记者刘莉)在刚刚过去的2026年高考中,香坊区大庆路街道景和社区党群服务中心联动辖区商户凝聚爱心力量,用细致、温暖的志愿服务,为追梦少年筑牢暖心后盾。

高考首日,淅淅沥沥的小雨为夏日增添了几分清凉,也给陪考等候的家长带来了些许不便。景和社区党群服务中心志愿者早早到岗,在辖区考点周边重点区域,规范放置护航高考便民指引牌,清晰标注休息区域、便民点、应急服务等信息,为考生和家长提供精准指引。细雨之中,志愿者坚守的身影,成为考场外一道暖心风景线。

在社区的号召与带动下,辖区众多商户积极响应、主动担当,纷纷加入高考爱心护航队伍。一些沿街商铺发布告示:“本店开放休息区,高考期间所有考生家长均可随时进店落座休息,静待孩子凯旋。”干净整洁的店内环境、舒适的休息座椅、贴心的便民服务,为淋雨等候、驻足守候的家长提供了温暖的避雨港湾,有效解决了家长露天等候、无处休憩的难题。商户们以微小善意汇聚大爱,用实际行动助力高考,彰显了辖区商户的社会责任与温情担当。

青春不负韶华,奋斗终有回响。考场之内,学子们奋笔疾书,全力以赴,为青春梦想不懈拼搏;考场之外,社区聚力,志愿坚守,商户同行,用细致服务、温情善意护航每一份追梦热忱。

道里

精心管护升级游园品质

本报讯(记者马智博)为持续优化城市游园生态环境,切实保障市民休闲健身、户外休憩的良好体验,道里区城管(园林)局以系列精细化园林管护方式提升游园品质。

为靶向解决蚊虫滋扰问题,道里区城管(园林)局重点围绕市民高频活动、人流密集的核心区域开展整治作业。针对斯大林公园江上俱乐部广场、健身园两大重点点位,科学布局、合理布设灭蚊设备,全力构建高效园区蚊虫防控体系。相继完成设备定位安装、线路布设、通电调试、效能检测等全流程工作,确保所有灭蚊设备安装规范、运行稳定、作用高效,全方位、常态化遏制蚊虫滋生,有效降低蚊虫密度。

据了解,道里区城管(园林)局将持续深化园林精细化、常态化管护工作,建立健全灭蚊设备日常巡检、清洁消杀、维修保养等长效机制,定期排查设备运行隐患,保障防控效能持续稳定。同时,立足城市园林管护职能,持续优化游园环境、补齐管护短板,不断提升城市公共空间服务品质。

阿城

文体旅融合 激发消费活力



哈尔滨玉泉国际狩猎场风光。

□文/摄 陈江红 本报记者 肖劲彪

相初初夏,风光正好。千年金都阿城,文脉绵长、生态秀美,如今再添体育活力,文旅市场热度飙升。“今年,阿城文旅发展实现了新提升。”阿城区文旅局局长张强介绍,以往本地游客多以单日短途出游为主,旅游业态单一、过夜率偏低。今年,阿城区精准发力、焕新提质:一方面深耕近郊微度假赛道,全面升级露营、研学、森林休闲等特色产品,着力打造哈尔滨近郊休闲游目的地;另一方面借力“东北超”主场优势,推出“观赛+游玩”体旅融合新业态,区域客群量大幅增长,游客停留时间显著延长。当地旅游正从单日短途观光向体验型微度假转型,吃住行游购娱全链条消费持续升温。

业态升级 山野微度假人气旺

依托得天独厚的山林生态资源,近年来,阿城区告别粗放式观光模式,主打沉浸式、体验式、休闲式微度假,全面升级露营、康养、亲子、户外等多元业态,让游客“留得下来、玩得尽兴”。

“连续三年夏天都往阿城跑,以前大多上午进山、下午就折返哈尔滨,今年不一样,周六驱车抵达,登金龙山露营,周日去平山鹿苑喂鹿,打卡金上京博物馆后再返程,整套行程松弛又舒服。”家住哈市香坊区的刘女士,正带着孩子在郡玉山露营地整理野餐食材。“营地配套日趋完善,驻唱演出、山野烧烤、亲子丛林探险等项目一应俱全,这类沉浸式山野休闲体验,都是往年没有的全新业态。”郡玉山露营地负责人郑丽宏算起经营账:“往年营地只提供简易帐篷出租,今年,我们升级了带卫浴的酒店式帐篷、森林木屋与房车营地,新增林间音乐会、山野烤全羊套餐,周末的房源提前3天就订满了,节假日客流火爆。”

为规避同质化竞争,阿城区各大露营地坚持一营一品、错位发展,形成功能互补、特色鲜明的发展格局。郡玉山主打原生态静谧度假,推出治愈系休闲体验;将军山依托高山景观与温泉资源,打造高端野奢度假业态;彩蝶谷聚焦亲子家庭客群,常态化开展童趣主题活动;龙鸿森林主打户外探险、房车露营,契合年轻群体出游需求;一些特色营地面向中老年客群,创新打造“采摘+露营+康养”融合模式……差异化的业态布局,让阿城近郊微度假产品体系愈发成熟,稳固了哈尔滨“后花园”的休闲核心地位。

赛事赋能 带火全域消费热潮

“东北超”哈尔滨队主场落地阿城,成为撬动全区文旅消费升级的重要抓手。阿城精准把握赛事机遇,推出持当球票三日内免费游览八大景区的惠民政策,平山鹿苑、吊水壶、玉泉国际狩猎场、松峰山等核心景点均包含在内,有效引导球迷从“观赛过客”转变为“度假游客”,带动景区、餐饮、住宿等全行业增收。

阿城区文旅局副局长林鹏介绍,“东北超”哈尔滨队第二场赛事将于6月12日14时00分在阿城区体育场开赛,由哈尔滨队主场迎战呼和浩特队。7月、8月还将迎来两场主场赛事。赛事期间,当地同步联动景区优惠、特色商贸活动,以体育赛事赋能文体旅深度融合。

赛事红利持续释放,文博景区热度高涨。金上京历史博物馆优化游览路线,完善配套设施,丰富金源文化讲解服务,借助“东北超”赛事吸纳大批客流。赛事期间,博物馆单日游客量较平日增加近2000人,众多省内外球迷借观赛契机,走进场馆品读千年金源文化。大连一球迷点赞:“一张球票既能观看精彩赛事,还能欣赏金代永安宝货银镜、双鲤鱼铜镜等珍贵文物,深度领略阿城深厚的历史底蕴,性价比十足。”赛事热潮带火本地餐饮市场,全城烟火气浓厚。比赛当



游客与鹿互动。



游客在郡玉山露营地作画。

道外 党务培训赋能基层治理

本报讯(王旭 记者刘艳)近日,道外区委组织部联合哈尔滨工业大学继续教育学院,汇聚高校、党校、党政部门、行业企业等多方力量,举办基层一线党代表履职能力提升专题示范班暨2026年基层党务工作者培训班。培训精准对接基层岗位需求,着力让培训内容“解渴”、培训过程“高效”、培训成效“扎实”,切实把培训成果转化为基层治理和高质量发展的强大动力。

构建多元授课体系,确保授课解渴管用。立足基层工作实际需求,组建贴合基层、经验丰富、专业过硬的授课队伍。特邀省内外党建、党史、数字经济、基层治理等领域实务专家,搭配哈工大骨干教授、省级党校及党政部门资深骨干,实现师资力量全覆盖支撑,师资队伍既懂理论又懂实务,形成优势互补的授课格局。授课中,教师聚焦基层工作重点、难点、堵点,用通俗语言分享政策解读、实操方法,让培训内容精准对接岗位需求,真正做到学得会、用得上。

优化靶向培训路径,确保内容贴合需求。以理论授课夯实政治根基,聚焦党内法规、“十五五”发展部署等核心内容,精准传递履职必备知识;以分组研讨破解实际难题,围绕基层党建实务、党代表履职流程、群众工作方法等具体问题,推动学员交流探讨,实现互学互鉴、共同提升;以现场教学强化实践感知,组织学员走进哈尔滨工业大学航天馆、博物馆,通过沉浸式、体验式学习,推动理论知识与实践操作深度融合,让学习成果真正能落地、可运用。

健全成果转化机制,确保成效落地生根。培训前,深入调研基层一线党代表、党务工作者履职痛点,精准对接基层治理、政策落实、群众工作等实际需求,科学设置课程,让培训更具针对性。培训过程中,引导学员带着工作中的实际问题学习研讨,将学习过程转化为破解难题、提升能力的过程,让学习更具实效性。培训结束后,强化跟踪指导,引导学员将培训所学与本单位、本领域工作实际紧密结合,确保培训不走过场,取得实效。

呼兰

实景研学品名著 思政润心育新人



研学实践活动现场。白铭波 本报记者 刘莉摄

本报讯(白铭波 记者刘莉)“以本土文学资源为载体,将文本阅读、故居寻访与馆内研学深度融合,让学生们循着笔墨追溯文学根脉,在沉浸式研学中读懂呼兰故土的人文温度与精神底色。”近日,幸福小学组织学生走进萧红故居,参观萧红纪念馆,开展第十期“行走的思政课:体验式阅读《呼兰河传》促学生核心素养发展”主题研学实践活动。

活动中,教师结合学生的阅读学情,细致梳理了《呼兰河传》的创作背景、文本脉络与精神内核,深情讲解萧红的笔墨始终扎根呼兰黑土,书中鲜活的乡土风物、质朴的人间烟火、纯粹的童年记忆,都是珍贵的文化印记。

研学过程中,学生们先后走进萧红故居庭院与萧红纪念馆开展实地参观学习。在古朴雅致的故居院落里,青砖老屋、草木景致还原了书中的生活场景,让《呼兰河传》里的祖父菜园、乡野风光从文字变为实景。在萧红纪念馆,学生们认真观看馆内珍藏的文字手稿、老照片、生活用品及文献史料。一幅幅珍贵影像、一件件老日实物、一段段详实文字,完整展现了萧红的成长历程、创作生涯与文学成就。学生们认真聆听、详细记录,深刻理解萧红文字中对故乡的眷恋、对生活的感悟。大家结合课内所学内容相互交流探讨,将书本文字与馆藏实景相互印证,跳出浅层阅读的局限,实现了从“被动读文”到“主动悟情”的阅读提升。

据介绍,近年来,幸福小学依托省、市级爱国主义教育基地萧红故居,组织全校师生深入开展“行走的思政课:体验式阅读《呼兰河传》促学生核心素养发展”主题研学实践活动,以本土名人文化为抓手,构建了“思政教育+课堂阅读+实景研学+文化体验”的立体化育人模式,有效拓宽了语文学习边界,厚植学生的爱乡、爱家、爱国情怀。

平房

“骑手友好小区” 单车换乘示范点投用

本报讯(记者薛楠)近日,全省首个“骑手友好小区”单车换乘示范点在平房区保利明玥时光小区投用。这一创新举措,破解外卖配送与小区管理之间的矛盾,为骑手、物业和业主三方带来共赢。

环境整治优雅的保利明玥时光小区,曾是一个让许多外卖员望而却步的“送餐老大难”。这里年轻住户多,订餐需求大,但小区人口少、楼宇密集、面积广阔,加之物业管理严格,导致外卖送餐人员与物业安全管理之间矛盾重重。

平房区委社会工作部始终将新就业群体的急难愁盼问题作为工作的出发点与落脚点,通过座谈会了解到骑手“送餐难”的问题后,主动联系小区物业,协商解决之道。

方案确定后,平房区委社会工作部决定在保利明玥时光小区一次性投放10辆换乘单车。这一举措不仅节省了骑手的配送时间,提高了效率,还保障了小区居民的安全,方便了物业管理。物业还张贴了《致小区全体业主的一封信》,向业主告知《骑手友好小区单车换乘管理规范》,此举获得全体业主的认可。保利明玥时光物业服务中心与多家平台骑手站点签约,共同遵守《骑手友好小区单车换乘管理规范》。

做强品牌 推动文体旅融合长效发展

阿城区文旅局副局长康宁介绍,阿城将立足金源文化底蕴、山林生态资源,持续释放赛事红利,推动产业长远发展。深挖金源特色IP,推动原创动漫产品落地转化,常态化开展非遗、民俗体验活动,依托赛事惠民政策激活文博资源价值;持续做强近郊微度假品牌,丰富亲子露营、山野采摘、森林康养等多元业态,巩固冰城近郊微度假核心优势;紧抓“东北超”赛事机遇,健全文体旅融合长效机制,持续落地球迷专属优惠,常态化打造赛事文旅市集,把赛事短期流量转化为稳定客源,进一步拓展省外文旅市场。